



# INFORME PQRS ENERO 2017

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

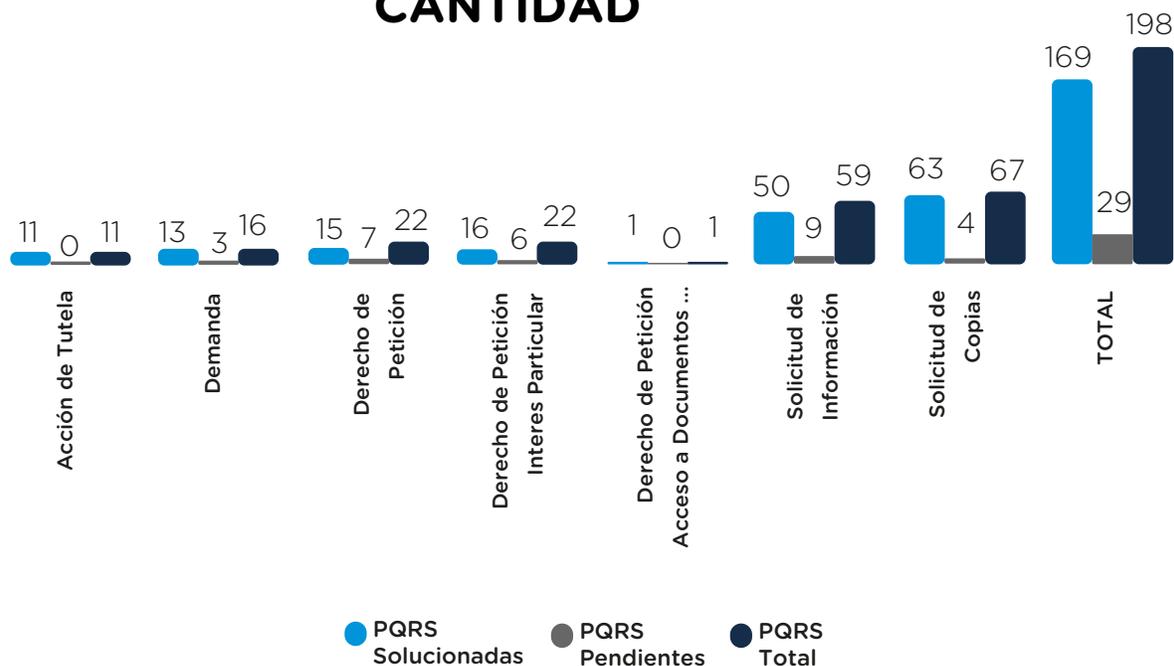
Durante el período comprendido del 01 al 31 de ENERO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Mil Seiscientos Sesenta y Seis (1666) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRAMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Cinco (5) solicitudes de las cuales tres (3) se realizó traslado a otras entidades por no ser competencia de FONCEP, una (1) es informativa y una (1) se solicitó aclaración y su cierre fue automático por no tener respuesta del peticionario en los términos de Ley.

También se atendieron Cuatro Mil Cuarenta y Seis (4046) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADDE).

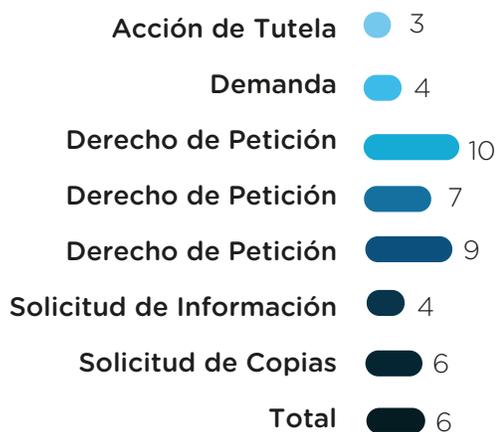
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	11	0	11	3	11	100%
Demanda	13	3	16	4	16	100%
Derecho de Petición	15	7	22	10	22	100%
Derecho de Petición de Interes Particular	16	6	22	7	21	95%
Derecho de Petición de Acceso a Documentos Públicos	1	0	1	9	1	100%
Solicitud de Información	50	9	59	4	57	97%
Solicitud de Copias	63	4	67	6	67	100%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>29</b>	<b>198</b>	<b>6</b>	<b>195</b>	<b>98%</b>

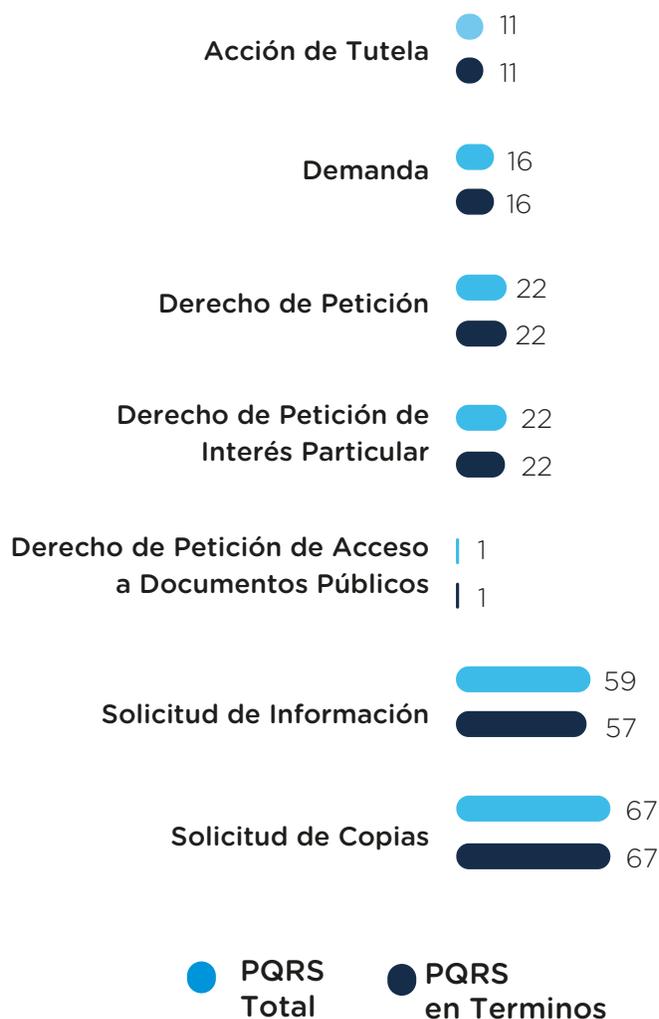
## PQRS CANTIDAD



## PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



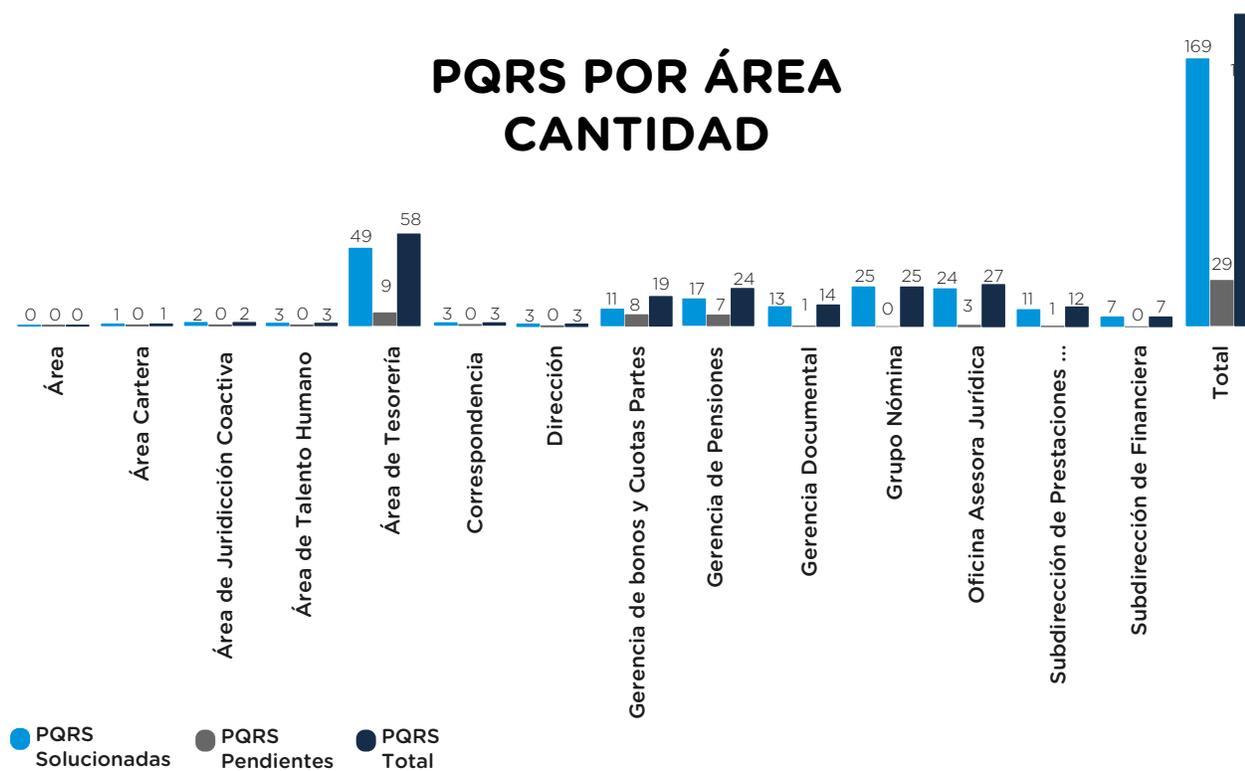
## PQRS TOTAL POR TIPOLOGIAS VS. EN TERMINOS



El total de PQRS recibidas en este mes fue de Ciento Noventa y Ocho (198) con un promedio de respuesta de 6 días y una efectividad de respuesta en términos del 98%.

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Cartera	1	0	1
Área de Juridicción Coactiva	2	0	2
Área Talento Humano	3	0	3
Área de Tesorería	49	9	58
Correspondencia	3	0	3
Dirección	3	0	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	11	8	19
Gerencia de Pensiones	17	7	24
Gestión Documental	13	1	14
Grupo Nómina	25	0	25
Oficina Asesora Jurídica	24	3	27
Subdirección de Prestaciones Económicas	11	1	12
Subdirección Financiera y Administrativa	7	0	7
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>29</b>	<b>198</b>

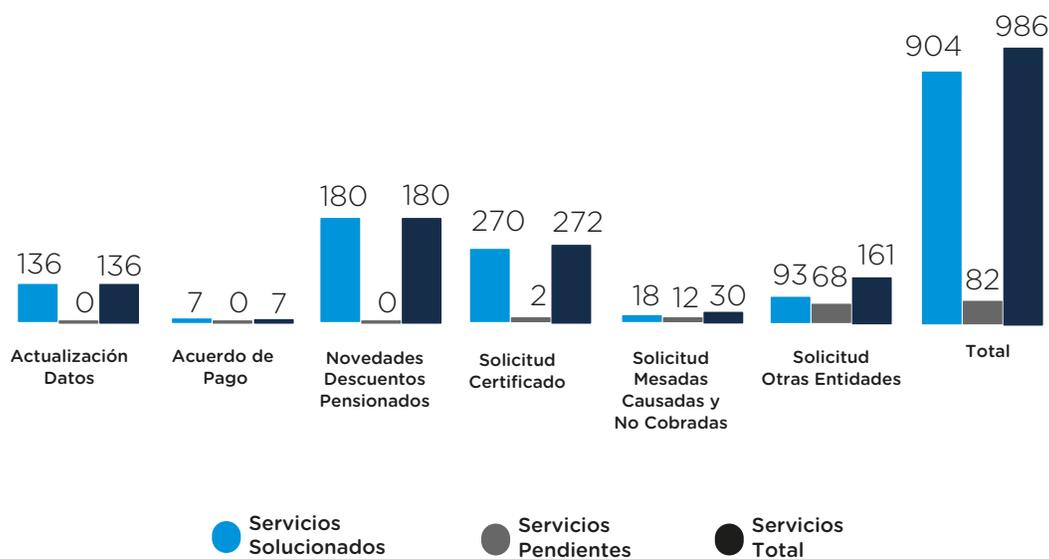
## PQRS POR ÁREA CANTIDAD



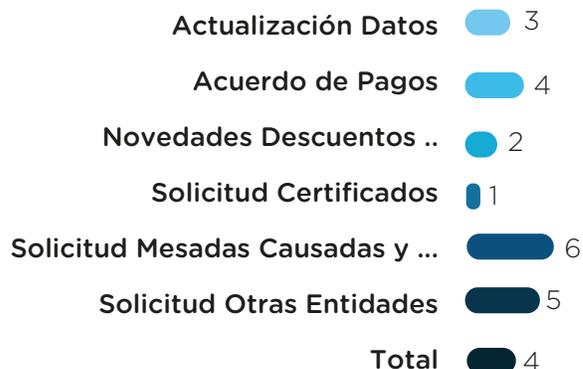
En las PQRS por áreas se evidencia que el área de Tesorería es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un 28% del total.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	136	0	136	3
Acuerdo de Pago	7	0	7	4
Novedades Descuentos Pensionados	380	0	380	2
Solicitud Certificados	270	2	272	1
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	18	12	30	6
Solicitud Otras Entidades	93	68	161	5
<b>Total</b>	<b>904</b>	<b>82</b>	<b>986</b>	<b>4</b>

## SERVICIOS CANTIDAD



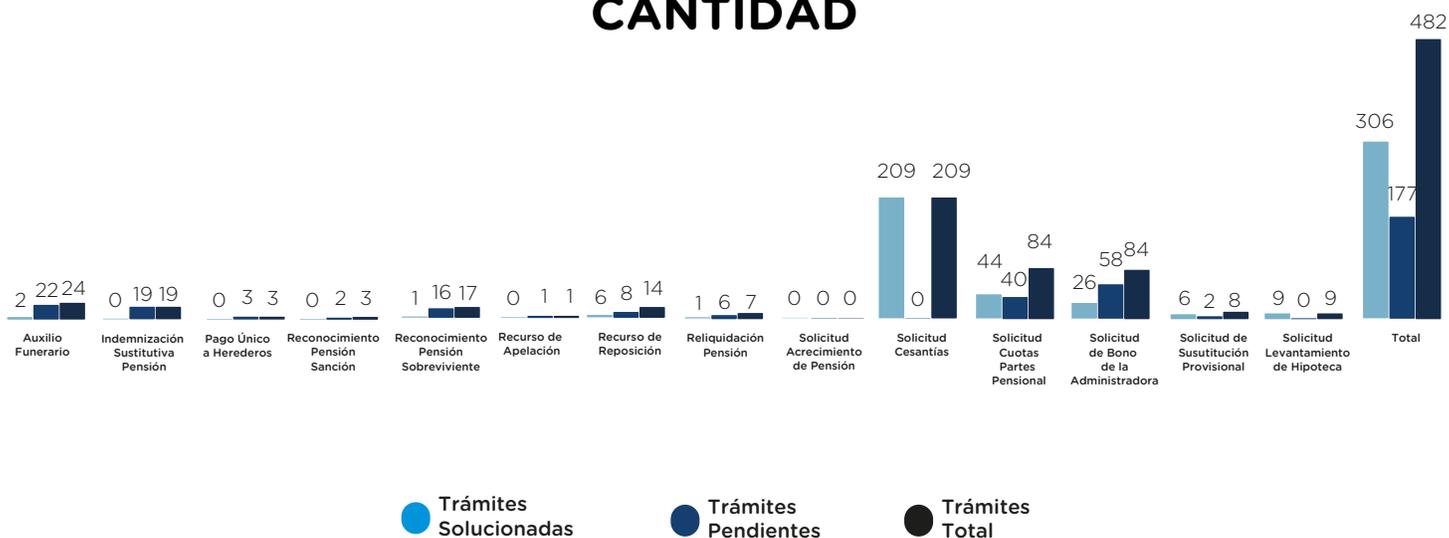
## SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Novecientos Ochenta y Seis (986) requerimientos de Servicios con un promedio de aplicación de 4 días. Aquí se destaca NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (380) que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

Trámites				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	2	22	24	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días
Indemnización Sustitutiva Pensión	0	19	19	
Pago Único a Herederos	0	3	3	
Reconocimiento Pensión Sanción	1	2	3	
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	1	16	17	
Recursos de Apelación	0	1	1	
Recurso de Reposición	6	8	14	11
Reliquidación Pensión	1	6	7	
Solicitud Acrecimiento de Pensión	0	0	0	
Solicitud Cesantías	209	0	209	10
Solicitud Cuotas Partes pensional	44	40	84	
Solicitud de Bonos de la Administración	26	58	84	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	6	2	8	
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	9	0	9	4
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>177</b>	<b>482</b>	

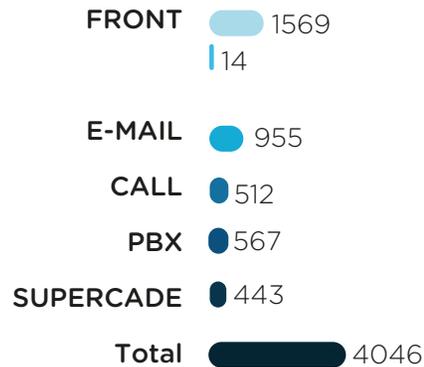
## TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Cuatrocientos Ochenta y Dos (482) solicitudes destacándose para este mes SOLICITUD DE CESANTIAS con un total de 209 que corresponde al 43% del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1569	14
E-MAIL	955	
CALL	512	
PBX	567	
SUPERCADE	443	
Total	4046	

# FRONT CIUDADANOS ATENDIDOS

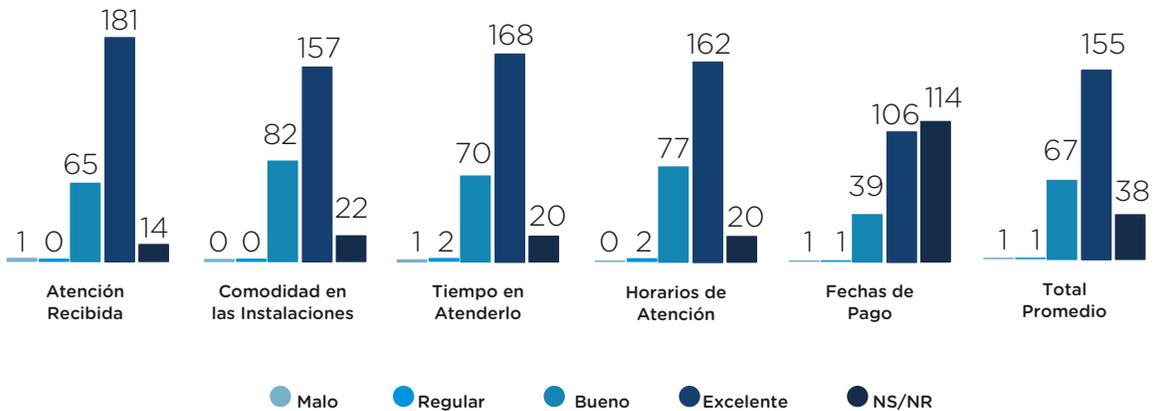


Por Canales de Atención fueron 4046 Ciudadanos atendidos en total y el 50% se realizó de manera presencial por el Front (1569 - 39%) y SuperCADE (443 - 11%).

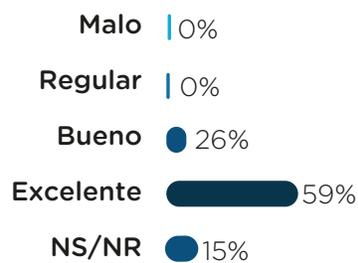
Resultados de Encuestas							
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio	
Meses	Enero	Enero	Enero	Enero	Enero	Enero	PAR:%
Malo	1	0	1	0	1	1	0%
Regular	0	0	2	2	1	1	0%
Bueno	65	82	70	77	39	67	26%
Excelente	181	157	168	162	106	155	59%
NS/NR	14	22	20	20	114	38	15%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>261</b>	<b>261</b>	<b>261</b>	<b>261</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

Canales de Atención		
Duración Trámite	Enero	PAR.%
Nada Satisfecho	5	2%
Satisfecho	104	40%
Muy Satisfecho	145	56%
NS/NR	7	3%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO POR CALIFICACIÓN DE RESPUESTAS



## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO NIVEL DE SATISFACCIÓN



En el resultado de las encuestas se evidencia un nivel de satisfacción del 91% a nivel general.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El Área de Servicio al Ciudadano, ha realizado el seguimiento detallado a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para el periodo correspondiente del 01 al 31 de ENERO DE 2017, el resultado general de dicho seguimiento encontró 31 PQRS pendiente de respuesta. Por lo cual se dio aviso a los Jefes de área para que se revise y se adjunten las respuestas correspondientes.

Se debe realizar seguimiento por los Jefes de área a los encargados de tramitar las peticiones y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.

Generar los cierres de los requerimientos asignados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS simultáneamente con el aplicativo de la entidad. Lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos realizados desde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los cuales se hace esta recomendación.

ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO